

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI
KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA
JASA HYPNOTHERAPY

S K R I P S I

Diajukan Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
Jurusan Manajemen



Oleh :

EKA WINDY PRABOWO
0712010129 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI
KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA
JASA HYPNOTHERAPY

S K R I P S I



Oleh :

EKA WINDY PRABOWO
0712010129 / FE / EM

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAWA TIMUR
2012

USULAN PENELITIAN

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA JASA HYPNOTHERAPY

Yang Diajukan :

EKA WINDY PRABOWO
0712010129 / FE / EM

Telah Diseminarkan Dan Disetujui Untuk Menyusun Skripsi Oleh :

Pembimbing

Rizky Dermawan SE,MM.

Tanggal :

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen

Dr. Muhadjir Anwar, MM.
NIP. 196 509 071 991 031 001

S K R I P S I

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI
KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA
JASA HYPNOTHERAPY

Yang Diajukan :

EKA WINDY PRABOWO
0712010129 / FE / EM

Disetujui Untuk Ujian Skripsi Oleh :

Pembimbing

Rizky Dermawan SE,MM.

Tanggal :

Mengetahui,
Pembantu Dekan I Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran”
Jawa Timur

Drs. Ec. R.A. Suwaidi, MS.
NIP. 190 003 301 986 031 001

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI KEPUASAN

LAYANAN PENGGUNA JASA

HYPNOTHERAPY

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen



Diajukan Oleh :

Eka Windy Prabowo

0712010129 / FE /EM

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN”

JAWA TIMUR

2012

Skripsi

Analisis Service Quality Dalam Menilai
Kepuasan Layanan Pengguna
Jasa Hypnotherapy

Diajukan Oleh :

EKA WINDY PRABOWO
0712010129/FE/EM

Telah Dipertahankan Dihadapan dan Diterima Oleh Tim Penguji Skripsi
Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Pembangunan Nasional
"Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 14 Desember 2012

Pembimbing
Pembimbing Utama

Tim Penguji
Ketua

Rizky Dermawan,SE,MM

Dra.Ec.Luky Susilowati,MP

Sekretaris

Dra.Ec.Nurjanti Takarini.Msi

Anggota

Rizky Dermawan, SE.MM

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Pembangunan Nasional "UPN" Veteran
Jawa Timur

Dr. Dhani Ichsanuddin Nur, SE, MM
NIP. 19630924 198903 1001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAKSI	x
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	7
2.2. Landasan Teori	8
2.2.1. Pemasaran.....	8
2.2.1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2.2.2. Konsep Pemasaran	10
2.2.3. Definisi Jasa	13
2.2.4. Service Quality.....	16
2.2.5. Kepuasan Pengguna	18
2.2.6. Faktor-Faktor Pendorong Kepuasan Pengguna.....	20
2.2.7. Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna	21

2.3. Kerangka Konseptual	23
2.4. Hipotesis	24

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	25
3.1.1. Definisi Operasional	25
3.1.2. Pengukuran Variabel	28
3.2. Teknik Penentuan Sampel	32
3.2.1. Populasi.....	28
3.2.2. Sampel	29
3.3. Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.1. Jenis Data.....	30
3.3.2. Pengumpulan Data	30
3.4. Teknik Analisis Data.....	31
3.4.1. Teknik Analisis Data	31
3.4.2. Confirmation Factor Analysis	33
3.4.3. Asumsi Model (Partial Least Square).....	37
3.4.4. Pengujian Hipotesis Dan Hubungan Kausal.....	38
3.5. Evaluasi Model	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	45
4.1.1. Sejarah Singkat Hypnotherapy	45
4.1.2. Karakteristik Responden.....	47
4.2. Evaluasi Model Pengukuran atau Outlier Model.....	50
4.2.1. Convergent Validity.....	51

4.2.2. Outer Weight	52
4.2.3. Discriminant Validity	53
4.2.4. Composite Reliability.....	54
4.3. Structural Equation Model (SEM-PLS).....	56
4.4. Evaluasi Model Structural atau Inner Model	57
4.5. Pengujian Hipotesis	58
4.6. Pembahasan	59

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan.....	60
5.2. Saran.....	61

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA JASA HYPNOTHERAPY

(Lembaga Training Hypnomotivator Surabaya)

Oleh :

EKA WINDY PRABOWO

ABSTRAKSI

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Kualitas memberikan dorongan kepada pengguna untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pengguna serta kebutuhan mereka. Dengan demikian perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pengguna yang kurang menyenangkan. Kepuasan pengguna dapat menciptakan kesetiaan pengguna terhadap perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui analisis service quality terhadap kepuasan pengguna Jasa Hypnotherapy di Hypnomotivator Surabaya

Variabel yang digunakan pada penelitian ini adalah Service Quality (X) dan Kepuasan Pengguna (Y). Skala pengukuran variabel menggunakan skala interval. Populasi dalam penelitian ini adalah para pelanggan member Hypnomotivator. Jenis data penelitian adalah data primer dan data sekunder yang diperoleh sebagai tanggapan dari kuesioner yang disebarkan kepada responden dan juga hasil dari wawancara dengan pihak-pihak yang mendukung penelitian ini. Model yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah (Partial Least Square) atau PLS-SEM.

Dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan bahwa service quality berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna sehingga hipotesis yang diajukan dapat terbukti kebenarannya.

Key words : *Service Quality, Kepuasan Pengguna*

ANALISIS SERVICE QUALITY DALAM MENILAI KEPUASAN LAYANAN PENGGUNA JASA HYPNOTHERAPY

(Lembaga Training Hypnomotivator Surabaya)

Oleh :

EKA WINDY PRABOWO

ABSTRAKSI

Quality has a close relationship with user satisfaction. Quality encourage users to forge strong ties with the company. In the long run these bonds allows companies to thoroughly understand the expectations of users and their needs. Thus, companies can increase user satisfaction which the firm maximizes the user experience less enjoyable. Satisfaction users can create user loyalty to the company that provides a satisfactory quality. The research objective was to determine the quality of the analysis of service user satisfaction in Service Hypnotherapy Hypnomotivator in surabaya

The variables used in this study is the Service Quality (X) and User Experience (Y). Variable measurement scale using the scale interval. The population in this study are members Hypnomotivator customers. Data type of research is primary data and secondary data obtained in response to a questionnaire distributed to respondents and also the results of interviews with those who supported this research. The model used to analyze the data in this study were (Partial Least Square) or PLS-SEM.

From the results of research and data processing has been done can be concluded that service quality has a positive and significant impact on user satisfaction that the proposed hiopotesis can prove truth.

Key words: Quality of Service, User Satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam lingkungan bisnis yang makin kompleks dan dinamis, usaha dibidang jasa therapy menunjukkan persaingan yang makin tajam. Jasa therapy sebagai sarana untuk mengembangkan bakat dan minat dalam masyarakat baik perorangan maupun kelompok. Terutama dalam mendukung meningkatnya perkembangan bisnis di Indonesia. Oleh karenanya tidak mengherankan bila Jasa Therapy di mana – mana. Salah satunya adalah Hypnomotivator.

Kualitas mempunyai dua elemen, tangible dan intangible. Kedua elemen tersebut merupakan isi dari sebuah produk yang membuat produk tersebut berkualitas atau tidak. Kualitas juga merupakan persepsi konsumen atas tingkat kehandalan sebuah produk memenuhi kebutuhan total mereka

(Tjiptono, 1998). mendefinisikan kualitas pelayanan (perceived service quality), sebagai perbandingan antara harapan dan persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

E.Trybus,R.Kumar,K,Klasen (2000) menyebutkan bahwa hasil pengukuran kualitas pelayanan adalah suatu tantangan, tetapi bagaimanapun merupakan suatu kebutuhan untuk mengidentifikasi perbaikan kualitas pelanggan dan kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut Stamatis (1996) menyatakan: "Quality is the most basic or fundamental of the performance capabilities or quality is the ability to serve the customer's needs." Kualitas sebuah produk pada umumnya mempunyai kesesuaian dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya baik standar internasional maupun standar mutu lainnya. Patokan atas standar yang jelas memudahkan perusahaan menentukan tingkat kualitas produknya.

Begitu pentingnya kualitas, sehingga pengawasan akan ini merupakan salah satu bagian terpenting yang tidak terpisahkan dari pengawasan kualitas yang menyeluruh. Ini merupakan serangkaian aktivitas terintegrasi menyeluruh yang harus dilakukan perusahaan dalam memproduksi produk berkualitas tinggi sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Untuk itu sangatlah penting bagi suatu perusahaan untuk menciptakan kepuasan penggunaannya, karena pengguna yang puas akan menceritakan kepuasannya kepada konsumen yang lain dan juga akan melakukan pembelian ulang. Demikian halnya dengan Hypnomotivator di Surabaya yang saat ini sedang giat – giatnya melakukan pemasaran jasa, dengan cara memberikan fasilitas produk yang lengkap, harga yang relatif murah dan terjangkau, consultan berpengalaman serta harga terjangkau dengan layanan memuaskan menyebabkan banyaknya alternatif pilihan mengarah pada prioritas dalam segi kualitas. Sedangkan hampir diseluruh pelosok orang di Surabaya mengenal Hypnomotivator dan bisa dikatakan Hypnomotivator telah memberikan sesuatu yang bermanfaat pada semua orang. .

Berikut data komplain Hypnomotivator untuk Jasa Hypnotherapy adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1

Periode Januari – Desember 2010

Bulan	Jumlah (lembar)
Januari	36
Februari	37
Maret	25
April	28
Mei	36
Juni	39
Juli	35
Agustus	24
September	27
Oktober	32
November	32
Desember	40

Sumber Data : Hypnomotivator

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa Jumlah data Komplain service quality terhadap kepuasan pengguna dalam tahun 2010 yang paling berpengaruh terbanyak yaitu pada bulan Desember sebanyak 40. Hal itu ditunjukkan dengan cara menyediakan kotak saran sebagai sarana alternatif untuk mengadukan masalah/ komplain. Akan tetapi kotak saran yang telah disediakan oleh pihak Hypnomotivator dan data dari hasil wawancara dari bagian pihak manajemen. Hypnomotivator di Surabaya banyak sekali pengaduan diberikan pengguna. Terbanyak pengaduan yang diberikan pengguna adalah service quality salah satunya dari segi Tanggible Reliability dan Responsivness sangat kurang sekali. Seperti Consultan yang kurang profesional, informasi dan daya tanggap yang kurang akurat, tempat acara yang kurang menyenangkan dan masalah waktu (on time) pada saat acara sedang berlangsung. Oleh karena itu hal ini harus diantisipasi agar tidak tersaingi oleh Jasa Therapy lainnya, sehingga dapat menjadikan permasalahan dalam penelitian ini karena pihak hypnomotivator kurang memberikan kepuasan pada pengguna. Dari penjelasan diatas dapat dijadikan acuan bagi

Hypnomotivator di Surabaya untuk mengurangi tingkat komplain dan bisa memuaskan para pengguna Jasa Therapy tersebut.

Sumber Data Periode 2010

Tabel 1.2

Periode Januari – Desember 2010

Bulan	Tangible	Empathy	Reliability	Responsivness	Assurance
JAN	45	50	30	15	40
FEB	50	30	35	30	40
MAR	35	10	30	20	30
APR	10	30	25	50	25
MEI	20	20	25	50	40
JUN	50	35	20	50	40
JUL	25	50	35	45	20
AUGS	50	35	30	45	30
SEPT	40	25	30	25	15
OKT	40	30	40	30	10
NOV	30	50	50	35	15
DES	15	50	10	10	35

www.hypnomotivator.tk

berdasarkan tabel 1.2 menunjukkan bahwa nilai Service Quality yang sangat berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna yaitu di bulan Desember dengan asumsi nilai yang rata-rata paling rendah dari bulan-bulan lainnya. Hal tersebut ditunjukan dengan adanya hasil nilai yang buruk dari segi Tanggible, Reliability dan Responsivnees yang dapat mempengaruhi service

quality terhadap lembaga Jasa Hypnomotivator tersebut. Maka dari kondisi tersebut agar menjadi pelajaran bagi lembaga Jasa Hypnomotivator supaya dapat membenahi service quality supaya bisa lebih baik dari segi kualitas dan dapat dipercaya dapat memuaskan pengguna jasa tersebut.

Selama ini konsep dan pengukuran kualitas jasa atau layanan telah berkembang dengan pesat. Salah satu kontributor yang sering dipakai dalam mengembangkan pengukuran kualitas jasa atau pelayanan adalah alat ukur service quality yaitu TERRA (service quality) dikembangkan oleh Parasuraman et al (1988) dari skala terra ini, mereka berpendapat bahwa penilaian service quality adalah tingkat dan arah perbedaan antara persepsi dan harapan pengguna, beberapa konsep menyebutkan bahwa gambaran ke lima dimensi TERRA (Tangibles, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) yang sering digunakan dalam TERRA untuk menilai kualitas jasa atau layanan.

Berdasarkan pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “Analisis Service Quality Dalam Menilai Kepuasan Layanan Pengguna Jasa Hypnotherapy”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang diatas, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Apakah terdapat pengaruh service quality terhadap kepuasan pengguna Jasa Hypnotherapy di Surabaya ?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan perumusan masalah maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah :

1. Untuk menganalisis pengaruh service quality terhadap kepuasan pengguna Jasa Hypnotherapy di Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan ide kepada civitas akademika.
2. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan dapat memacu pihak lainnya yang akabn mengadakan penelitian lebih lanjut.